

糾正案文

壹、被糾正機關：衛生福利部。

貳、案由：衛生福利部所屬計9個單位(機關)、13名簡任主管涉及職場霸凌持續多年，所涉範圍、人員及幅度既廣且大，惟該部於案發後倉卒調查，且問卷內容過於草率、填復時間僅24小時、僅安排留下聯絡電話之職員受訪，調離職人員未獲納入調查對象而顯未完整清查；又調查期間僅將3名涉案主管暫時調整職務，部屬囿於其等權勢、實質影響力而不敢陳述，影響同仁求助意願及調查真實；嗣於調查完成後，僅以一紙公文通知涉案行為人調查結果卻未載明理由；且3名職場霸凌成立且情節重大之違失人員，卻僅1人移付懲戒，而職場霸凌成立之主管亦未予調整職務或加強監督，並有未落實調查結果之執行及建議事項等情，均核有違失。又該部部長信箱早有職場霸凌陳情案件，該部人事處卻未提報防護小組處理；有多名證人曾鼓起勇氣欲提起申訴卻被勸退，錯失處理契機；另社政單位數度請增人力卻未能補實，再加上部分主管負向管理致人力落入不斷加班與人員流動的惡性循環，該部人事處卻未能及早掌握、予以把關及防範職場霸凌情事，亦有欠當，爰依法提案糾正。

參、事實與理由：

政府機關對於公務人員之職場霸凌行為，採零容忍之政策態度。鑑於目前政府機關職場霸凌事件備受關注，

行政院卓榮泰院長於民國(下同)113年11月21日於該院院會要求所有部會機關首長，嚴肅正視此事，並已責成各部會及有關機關立刻全面清查職場霸凌防治作業辦法，確實建立有效、安全的防範機制，讓受到類似處境的同仁可以在安全機制下，勇敢大聲說出來，而相關事件也必須在更短時間內完成調查¹。

113年11月21日立法院立法委員於質詢時表示，接獲多起與衛生福利部（下稱衛福部）有關職場霸凌檢舉案，並指出至少有3名司長涉有嫌疑。面對立委指訴上情，時任衛福部邱泰源部長同(21)日在立法院表示對已被檢舉或經報導揭露之疑似職場霸凌案件，將成立部級專案小組，交由次長主持，透過專案調查程序，釐清是否屬實，於1週內完成調查²。

據知衛福部自組織改造以來，被賦予諸多重大及創新之社政業務(諸如：長期照顧、社會安全網、少子女化及性平業務等)深獲重視，亟需專業人才推動執行。然囿於員額總量管制，長期難以請增補足人力，造成社政單位既有人力落入不斷加班與人員流動的惡性循環，加上部分主管未與時俱進調整其領導與溝通方式，且欠缺自我管理，將負向情緒轉嫁予部屬，致員工深感高壓而離職率居高不下，職場環境日趨惡化，進而衍生職場霸凌問題。而職場霸凌不僅是行為人個人行為表現所致，業務屢增、人力失衡、高離職率，皆為衛福部陷入職場霸凌風險之結構性因素。

尤其衛福部掌理全國衛生及福利業務，負擔維護民眾衛生福利、健康照護及社會福利服務等之重責大任，卻發生所屬相關單位及機關有多名主管涉對屬員

¹ 資料來源：<https://www.mohw.gov.tw/cp-16-80578-1.html>

² 資料來源：<https://www.rti.org.tw/news?uid=3&pid=50207>

職場霸凌及不當管理情事且存在多年，令人震驚及遺憾。為維護公務紀律及改善公部門職場環境，本案遂立案調查。案經調閱衛福部³、行政院人事行政總處(下稱人事總處)⁴、公務人員保障暨培訓委員會(下稱保訓會)⁵等相關機關卷證資料，並分別於114年5月28日，6月6、11、23日，7月3、9、11、21日，8月15、21、29日，9月16日訪談/詢問相關被害人、關係人、證人及違失人員等共計28人，並於114年8月25日詢問衛福部、人事總處、保訓會等相關機關主管及承辦人員，已調查完畢。經調查發現，衛福部未依該部職場霸凌防治與處理作業規定妥處，人事處未能卻未能及早掌握、予以把關及防範職場霸凌事件，確有違失，應予糾正促其注意改善。茲臚列事實與理由如下：

一、本案涉及衛福部所屬計9個單位(機關)、13名涉案簡任主管並持續多年，所涉範圍、人員及幅度既廣且大，依「衛生福利部員工職場霸凌防治與處理作業規定」(下稱衛福部職場霸凌處理規定)第6點規定原有1個月調查期限，於1週完成調查乃係不合理的任務⁶，且應由衛福部人事處提報安全及衛生防護小組(下稱防護小組)調查發生原因及審議。惟衛福部為應立法委員質詢、輿論壓力及時任邱泰源部長之指示，由7名調查委員組成調查小組，並由呂建德政務次長擔任召集人展開調查，於113年12月12日再由該部防護小組追認程序並審議後，於同(12)日召開記者會公布職場霸凌調查結果。經本院調查發現，在衛福部倉卒調查之

³ 衛福部114年6月12日衛部人字第1142261089號函、114年7月14日衛部人字第1142261322號函。

⁴ 行政院人事行政總處114年6月2日總處綜字第1141001063號函。

⁵ 保訓會114年7月3日公保字第1140011858號函。

⁶ 依「衛生福利部職場霸凌防治與處理作業規定」第6點規定略以，案件調查應自受理日起1個月內完成調查，必要時得延長1個月。

下，以GOOGLE表單設計問卷內容過於草率，僅提供同仁24小時的問卷調查填復時間、僅安排聯繫留下聯絡電話之職員受訪，調離職人員未獲納入問卷調查對象，顯未完整清查；涉職場霸凌案件之行為人均為現職簡任主管，與部屬存有不對等之權力差距，惟本案調查期間衛福部僅就林春燕簡任視察、王齡儀專門委員、李○慧組長等3人暫時調整職務，隔離行為人及部屬，其他涉案行為人則被要求自行請休假，不但行為人不服，部屬囿於其等權勢、仍有實質影響力而不敢陳述，影響潛在被害同仁求助意願及調查真實；嗣後，該部調查完成後，僅以一紙公文通知涉案行為人調查結果卻未載明理由，影響其等後續救濟權益，且經該部調查結果指出，有3名職場霸凌成立且情節重大(記1大過)之簡任違失人員，卻僅將林春燕1人移付懲戒，而經調查職場霸凌成立之主管卻未獲調整職務或加強監督，迄今仍任原職；並有未落實列管調查報告之執行及建議事項等情，致各界質疑該部行政調查公平性及處置不符比例原則，衛福部均核有違失。

(一)衛福部對職場霸凌之處理依據：

1、聯合國國際勞工組織⁷第190號暴力及騷擾公約⁸揭橥，消除勞動職場暴力及騷擾之內容，攸關一切公私職場勞動者人性尊嚴之維護，係具有普世價值之基本勞動人權。據國內法化之聯合國經濟社會文化權利國際公約第7條、111年6月22日修正之公務人員保障法第19條、103年1月7日修正之公務人員安全及衛生防護辦法(下稱103年安衛辦法)第3條、勞動部「執行職務遭受不法侵害預防

⁷ The International Labour Organization

⁸ C190 – Violence and Harassment Convention, 2019 (No. 190)

指引」等相關規定，我國政府機關對於公務人員之職場霸凌行為，採零容忍之政策態度。

- 2、人事總處參照勞動部「執行職務遭不法侵害預防指引」，於108年4月29日「員工職場霸凌防治與處理建議作為」及「員工職場霸凌處理標準作業流程（範例）」函⁹送各機關，作為在法制完善前供各機關參考訂定相關處理職場霸凌事宜。保訓會查復亦表示，法制未完備時，除依人事總處上開處理建議作為之外，責由各機關依機關特性及業務性質，參照以上指引，自行訂定各機關防治處理職場霸凌事件之程序與申訴規範。
- 3、依據上開規定，衛福部於109年7月16日訂定衛福部職場霸凌處理規定¹⁰，並於第4點第1項規定：「職場霸凌事件之被害人或其法定代理人、代理人得向本部人事處提出申訴；本部人事處應設置受理職場霸凌申訴專線電話、傳真、電子信箱等申訴管道，並公開揭示。每日應有專人查收申訴管道受理情形。」

(二)事件經過概述：

- 1、113年11月21日立法院立法委員於質詢時表示，接獲多起與衛福部有關職場霸凌檢舉案，至少有3名司長涉有嫌疑，令人遺憾。面對立委指訴上情，時任衛福部邱泰源部長同(21)日在立法院接受媒體聯訪時表示，對已被檢舉或經報導揭露之疑似職場霸凌案件，將成立部級專案小組，交由次長主持，透過專案調查程序，釐清是否屬實，

⁹ 人事總處108年4月29日總處綜字第1080033467號函。

¹⁰ 衛福部109年7月16日衛部人字第1092261055號函訂定「衛生福利部員工職場霸凌防治與處理作業規定」，該規定並於113年3月30日、113年11月26日修正。

於1週內完成調查¹¹。然本案涉及衛福部所屬計9個單位/機關、13名涉案簡任主管並持續多年，所涉範圍、人員及幅度既廣且大，於1週內完成調查係根本不合理的任務。衛福部仍應立委質詢、輿論壓力及部長指示，由7名調查委員組成調查小組，並由呂建德政務次長擔任召集人，展開調查，於113年12月12日再由防護小組追認程序並審議後，於同(12)日召開記者會公布職場霸凌調查結果¹²。

2、詢據呂建德次長坦言：「當時事件來的又快又急，且高度關切及壓力，行政院院長要求1星期內，部長在立院也答應2個星期內要提調查結果。我自己認為程序周妥需要1個月，12月12日本部公布調查結果。」「本次霸凌案件的調查並參考疾病管制署(下稱疾管署)的作法，依行政院院長、部長指示1週內完成調查，當時還沒有確定的法制，……。是秉持勿枉勿縱的方式來進行，當時放的標準較寬，但是也不會冤枉同仁，調查結果成立的話，也勇於承擔。」

(三)衛福部倉卒調查之下，以GOOGLE表單設計問卷內容過於草率，且僅提供同仁1天的問卷調查填復時間、僅安排聯繫留下連絡電話之現職人員受訪，調離職人員未獲納入問卷調查對象，顯未完整清查：

1、調查小組進行調查時，應超然獨立，秉持客觀、公正及專業之原則，已如前述，然現行並未限制一定之調查方式，對問卷之設計、填寫期間及格式，亦無相關規範。保訓會查復本院表示：「機

¹¹ 資料來源：<https://www.rti.org.tw/news?uid=3&pid=50207>

¹² 衛福部表示，該部職場霸凌3案成立、共7人受處分。資料來源：衛福部網站，網址：<https://www.mohw.gov.tw/cp-16-80816-1.html>

關對於依法應調查之事實，負有概括調查義務，自得透過訪談、查閱相關文件與紀錄、蒐集事證及人證等方式，釐清事實真相，作為判斷職場霸凌是否成立之佐證資料。因此採用何種調查方式，由機關自行衡酌。」該會並表示：「職場霸凌之調查方式，應兼顧保密性、公正性與效率。關於問卷之設計、填寫期間及格式等，可由機關向外部專家學者請益，以確保問題具有效度與信度，避免偏誤或誤導，並保護當事人之隱私及其他人格法益。」

2、查衛福部以GOOGLE表單設計問卷內容過於草率，且僅提供同仁1天的問卷調查填復時間、僅安排聯繫留下連絡電話之現職人員受訪：

(1) 衛福部問卷設計經洽外部專家設計研擬，以GOOGLE表單方式，採不記名方式24小時開放填寫，發送對象為疑似被指控人之前後任職機關單位各類同仁(含聘僱、約用、承攬人員)。該問卷形式及內容，如下圖所示：

衛福部輿論關注議題問卷調查

親愛的同仁：

您好，為了解_____於貴單位服務期間之管理情形，能否請您撥出分鐘時間填答下列問題？

本問卷係屬匿名普查性質，僅作為瞭解本部所屬職場現況之用，不會洩漏任何個資，請安心填寫，並請確認沒有漏答後提交。

_____在辦公場所是否曾對您或其他同仁有下列情事：

1.是否曾歇斯底里大聲咆嘯？

未曾有過 偶而 經常 總是 不知道

2.是否曾交付不合理的工作量？

未曾有過 偶而 經常 總是 不知道

3.是否曾對交辦業務給予不合理的辦理時間？

未曾有過 偶而 經常 總是 不知道

4.是否曾對陳核案件反覆退件？

未曾有過 偶而 經常 總是 不知道

5.承上，是否曾因反覆退件而嚴厲指責同仁？

未曾有過 偶而 經常 總是 不知道

6.是否曾有其他言語、肢體或心理暴力等行為？

未曾有過 偶而 經常 總是 不知道

7.您若曾經歷過上列情事，您曾否考慮過求助或申訴？

曾經考慮過 不曾考慮過

7-1. 您若曾求助或申訴，您覺得程序上是否有被公正且妥適的處理？

有 還好 沒有

7-2. 承上，您對求助或申訴的結果滿意嗎？

滿意 尚可 不滿意

8.如您曾經歷過上列情事，請問您是否願意接受本部之調查訪談？

不願意

願意 (續答下題)

9.如果您願意接受本部之調查訪談，我們會做好保密措施，並且在安全無虞的情況下進行訪談。

如果您願意，請您留下聯絡方式，我們會立即與您聯絡(手機或
email):_____；如您不願意留下聯絡方式，您亦可於 11 月 26 日前 email 至
由專人負責保密的信箱：mpbullying@mohw.gov.tw 聯絡我們。此外，如後續如有
其他上列情事發生，亦可向該信箱反映。

衛生福利部關心所有同仁的身心健康，感謝您撥冗填寫本問卷，協助本部建立
友善安全的職場環境。

圖1 衛福部調查職場霸凌之問卷形式

資料來源：衛福部

(2) 然據本院訪談多名證人、同仁填寫問卷回復等，均質疑問卷之信度效度不足或欠缺鑑別度，諸如：「問卷第7題應該要有未經歷過的選項，不然好像已經假定發生過了，有點偏頗」、「第7題題目為假設性問題，但選項僅二選一，並無不適用或無此情形選項，並不恰當」、「本問卷之問題設定定義不明，僅有選項卻無可填寫說明，難以呈現實際情形，也欠缺鑑別度，建議未來問卷應更細緻，或於問卷內一併詢問單位內是否有其他長官有類此情形。」、「問卷題目未針對反映事項設計，難以作答。」、「第7題及第8題係根據前面回答，應該列為非必填選項，本問卷設計有問題。」等。

(3) 另，問卷僅24小時開放填寫，衛福部呂建德次長坦言：「我認為問卷是好的作法。……但因受限於調查時限，只有開放問卷24小時。」

3、再者，調離職人員未獲納入問卷調查對象，致未知悉且未接獲問卷調查，顯未完整清查：

依衛福部簽呈資料指出，問卷調查之發送對象為疑似被指控人之前後任職機關單位各類同仁(含聘僱、約用、承攬人員)，調離職人員未獲納入問卷調查對象，且經本院訪談多名調離職人員均表示沒收到衛福部之問卷調查。詢據衛福部人事處李前處長表示：「係透過衛福部內網發送問卷，我印象問卷沒有發給離職員工，但我們問卷有開放題目，曾經看過誰被霸凌，請同仁提供資料或請該離職同仁出面，有離職同仁有自己說要來受訪。要求24小時回復，確實是參考疾管署的職場霸凌案的作法，也怕填復的同仁灌水。」

(四)涉職場霸凌案件之行為人均為現職簡任主管，與部

屬存有不對等之權力差距，惟本案調查期間衛福部僅將林春燕簡任視察、王齡儀專門委員、李○慧組長等3人暫時調整職務，隔離行為人及部屬，其他涉案行為人則被要求自行請休假，不但行為人不服，部屬囿於其等權勢、仍有實質影響力而不敢陳述，影響潛在被害同仁求助意願及調查真實：

- 1、本案調查期間衛福部僅將林春燕、王齡儀、李○慧等3人依行政管理需要，暫時調整職務，隔離行為人及部屬，其他涉案行為人則被要求自行請休假，衛福部人事處郭欣怡副處長表示：「當時調查時程緊急，所以請行為人先請自己的假，如果當時行為人不請假，我們也會將其隔離。」此情致部分被訴行為人不服，甚至向保訓會提起救濟。
- 2、另，以劉玉娟為例，其調查期間雖自行請假迴避，惟衛福部問卷調查計有12筆內容均指出劉玉娟有長期霸凌同仁情事，同仁卻囿於其仍在職、權勢、不信任部內調查等因素而不敢出面，而統計問卷回復亦以「不願意」出面接受該部調查訪談者為最多(占81.4%)。詢據本院訪談一位不敢具名之受訪同仁表示：「臺北業務組有很多同仁都是因為劉玉娟而離職，該瘋狂離職的情形，稱為土石流，任職時常常被劉玉娟公開羞辱，也常常公文被劉玉娟擺了很久時間，不予決行，……本案事發後，因為劉玉娟仍在職，健保署同仁都知道，如果填問卷可透過桌機的IP知道身分，不敢回填問卷。戮力從公之下，反遭劉玉娟公開怒斥，已對其造成不當之心理壓力及心寒。」又，劉玉娟被訴以擔任衛福部中央健康保險署(下稱健保署)臺北業務組組長期間之職場霸凌情事，然衛福部

對該案調查計訪談17名同仁，其中訪談健保署臺北業務組同仁僅為3名，其中2人均表達劉玉娟有對同仁大聲咆哮、縱容心腹對其他同仁辱罵、貶抑人格之言詞，涉及職場不法侵害及霸凌情事，然衛福部卻不予採納，且劉玉娟自始至終迄今均仍在職中，位高權重有其實質影響力，部屬於衛福部事後調查小組訪談時回答，無非囿於劉玉娟權力地位差距所為應付之回應，尚難執此為其有利之認定。

3、又以王燕琴為例，調查期間僅被要求請假，致同仁存有顧慮，不敢陳述事實：

本院訪談證人證稱：「(問：衛福部調查過程，有讓蘇司長請假，卻未要求王燕琴視察請假？你認為這對調查結果有無影響？)同仁就會因此不敢陳述事實，會因此有顧慮。」

(五)嗣後，該部調查完成後，僅以一紙公文通知涉案行為人調查結果卻未載明理由，影響其等救濟權益：

針對調查報告結果的通知，關乎行為人後續救濟權益，依據衛福部職場霸凌處理規定第6點第3項後段規定：「調查結果應以書面作成決議並載明理由，通知當事人。」惟查：

1、有多位涉案行為人向本院陳稱，僅收到一紙公文通知調查結果，不知該懲處所涉及之事實、證據及法律依據，影響其正當防禦權與相關程序合法性。上情雖經保訓會認定，衛福部已依行政程序法第39條、第102條等規定，於113年12月間之訪談時或詢問時，給予該處分相對人陳述意見之機會。然本院審認，陳述意見與調查結果通知分屬不同之兩件事，似無法混為一談。

2、衛福部人事處郭欣怡副處長雖辯稱：「因為調查

報告有內容就算遮掩也可以看出被訪談人的身分。後來行為人救濟時，我們有提供調查小組的決議部分，不包括調查報告內容的訪談內容。」惟該部呂建德次長則坦言：「這部分可以改進，只要將調查報告去識別化後，應該可以提供。」

(六)經該部調查結果指出，有3名職場霸凌成立且情節重大之簡任違失人員，卻僅將林春燕1人移送懲戒，而經調查職場霸凌成立之主管卻未獲調整職務或加強監督，迄今仍任原職；並有未落實列管調查報告之執行及建議事項等情，致各界質疑該部行政調查公平性及處置不符比例原則：

1、經衛福部調查結果指出，有3名職場霸凌成立且情節重大之違失人員，卻僅林春燕1人移送懲戒，顯不符比例原則。對此，呂建德次長表示：「(問：為何只移送保護服務司林春燕簡任視察案件來監察院？)調查本案之內部調查小組的外聘委員均認為林春燕視察情節重大，懲處建議是衡酌質化及量化資料的綜合判斷結果。該次會議討論了很久，我們被說服。」衛福部人事處郭欣怡副處長亦表示：「有經過調查小組的委員通盤考量，所以僅移送林春燕。」

2、以王燕琴為例，其經調查職場霸凌成立卻未獲調整職務或加強監督，迄今仍任原職：

據衛福部查復表示：經由該部邀請之法務、公共行政、社會心理、教育等外部專家4人就個案提供意見，並由調查小組成員（上開外部專家4人及內部委員3人）作成調查報告處理建議為：「本案行為人職場霸凌成立，情節尚非重大，應移由本部人事甄審考績委員會審議，建議依本部及所屬機關人員獎懲要點第5點第11款之規定，

記過1次。」爰未調整職務。本院訪談相關證人表示：「(問：經衛福部調查，王燕琴簡任視察職場霸凌成立，但目前仍在原職。妳有何看法？)王燕琴沒被調職，同仁很可憐。我覺得她這類公務員，確實不太恰當。」

3、衛福部未落實列管調查報告之執行及建議：

依據衛福部職場霸凌處理規定第6點第5項規定：「職場霸凌事件經調查決議屬實，應視情節輕重作成調整職務、懲處、命被申訴人以書面保證不得再有類似行為發生、接受相關教育訓練或其他適當處理之建議，由本部人事處依規定辦理懲處或移送相關單位執行有關事項，並予以追蹤、考核及監督。」惟查：

- (1) 該部調查報告指出：「張○旋職場霸凌雖不成立，但仍列入平時考核紀錄，以為年終考績參據」、「劉玉娟霸凌不成立，仍應列入平時考核紀錄，以為年終考績參據。」惟查，該兩人在113年年終考績均為「甲等」。
- (2) 且衛福部調查報告分別載明，對長期照顧司(下稱長照司)王齡儀專門委員之建議：「王齡儀應多參加人際溝通、情緒管理、公文指導、組織領導等研習，加強正向領導之策略，以有效提升組織領導能力，避免再有言語羞辱及職場霸凌之情事發生。」對劉玉娟主任秘書之建議：「劉玉娟與下屬互動及討論業務時，應努力學習用更妥當的言語溝通，避免用詞、比喻不當，並且應該學習更有耐心的傾聽同仁意見，建立良好雙向溝通，以增進同仁情誼。」對國會組張○旋組長之建議：「張○旋方面：1. 本案雖不成立職場霸凌，但張○旋在與下屬互動及討

論業務時，應更加注意如何進行良好的雙向溝通，以促進同事情誼。2. 張○旋應多參加相關人際溝通、情緒管理、公文指導、組織領導等研習，加強正向領導之策略，以有效提升組織領導能力，避免再有疑似言語羞辱及職場霸凌之紛擾發生。」惟本院詢問了前開該3人，他們均表達不知道、不清楚，也無人告知上述建議。

(七)綜上，本案涉及衛福部所屬計9個單位(機關)、13名涉案簡任主管並持續多年，所涉範圍、人員及幅度既廣且大，依衛福部職場霸凌處理規定第6點規定原有1個月調查期限，於1週完成調查乃係不合理的任務，且應由衛福部人事處提報防護小組調查發生原因及審議。惟衛福部為應立法委員質詢、輿論壓力及時任邱泰源部長之指示，由7名調查委員組成調查小組，並由呂建德政務次長擔任召集人展開調查，於113年12月12日再由該部防護小組追認程序並審議後，於同(12)日召開記者會公布職場霸凌調查結果。經本院調查發現，在衛福部倉卒調查之下，以GOOGLE表單設計問卷內容過於草率，僅提供同仁24小時的問卷調查填復時間、僅安排聯繫留下連絡電話之職員受訪，調離職人員未獲納入問卷調查對象，顯未完整清查；涉職場霸凌案件之行為人均為現職簡任主管，與部屬存有不對等之權力差距，惟本案調查期間衛福部僅就林春燕簡任視察、王齡儀專門委員、李○慧組長等3人暫時調整職務，隔離行為人及部屬，其他涉案行為人則被要求自行請休假，不但行為人不服，部屬囿於其等權勢、仍有實質影響力而不敢陳述，影響潛在被害同仁求助意願及調查真實；嗣後，該部調查完成後，僅以一紙

公文通知涉案行為人調查結果卻未載明理由，影響其等後續救濟權益，且經該部調查結果指出，有3名職場霸凌成立且情節重大(記1大過)之簡任違失人員，卻僅將林春燕1人移付懲戒，而經調查職場霸凌成立之主管卻未獲調整職務或加強監督，迄今仍任原職；並有未落實列管調查報告之執行及建議事項等情，致各界質疑該部行政調查公平性及處置不符比例原則，衛福部均核有違失。

二、衛福部人事處負責該部之預算員額管理、員額評鑑、機關人員訓練進修、員工協助方案等相關霸凌防治及人事管理業務，並依衛福部職場霸凌處理規定及標準作業流程載明，該部職場霸凌事件係由人事處受理，採多元申訴管道。經查，該部部長信箱早有職場霸凌陳情案件，衛福部人事處卻因將該案件歸類於陳情案件，視為未具名案件而未提報防護小組處理，損及被害員工權益；本院訪談多名證人證稱，曾鼓起勇氣欲提起申訴，卻被該部人事處人員以「若檢舉會對其日後在機關內之處境不利」或「必須具名」等原因勸退而未獲處理，錯失處理契機，致職場霸凌情事持續多年；另據資料顯示，自衛福部組織改造以來，社政業務不斷成長，保護服務司(下稱保護司)、長照司、社會救助及社工司(下稱社工司)等加班時數、員工離職率，相較於部內其他業務單位為高，數度請增人力卻未能補實，再加上部分主管所營造之負向管理組織文化，造成既有人力落入不斷加班與人員流動的惡性循環，持續惡化職場工作環境。然衛福部人事處卻未能及早掌握、予以把關及防範，甚至該部人事處處長亦因被訴職場霸凌而遭調職及處分，均顯示人事人員欠缺職場霸凌之意識、專業知能及防範處置，核有欠當。

(一)依據衛福部職場霸凌處理規定及標準作業流程載明，該部職場霸凌事件係由人事處受理，採多元申訴管道：

- 1、衛福部人事處負責該部之預算員額管理、員額評鑑、機關人員訓練進修、員工協助方案等相關霸凌防治及人事管理業務，該部處務規程第15條即有明定。
- 2、人事總處參照勞動部「執行職務遭不法侵害預防指引」，於108年4月29日¹³訂定「員工職場霸凌防治與處理建議作為」及「員工職場霸凌處理標準作業流程（範例）」函送各機關，供各機關參考訂定相關處理霸凌事宜。保訓會查復本院亦指出，在職場霸凌事件處理之相關法制尚未完備前，責由各機關依機關特性及業務性質，參照人事總處上開指引，自行訂定各機關防治處理職場霸凌事件之程序與申訴規範。
- 3、衛福部於109年7月16日訂定衛福部職場霸凌處理規定¹⁴。依據該規定第4點第1項規定：「職場霸凌事件之被害人或其法定代理人、代理人得向本部人事處提出申訴；本部人事處應設置受理職場霸凌申訴專線電話、傳真、電子信箱等申訴管道，並公開揭示。每日應有專人查收申訴管道受理情形。」第6點第1項規定，職場霸凌事件由該部人事處提報防護小組調查發生原因及審議相關情形。

(二)經調閱衛福部近6年(109年至114年)部長信箱陳情職場霸凌案件發現，過去即有本案涉案單位機關之

¹³ 人事總處108年4月29日總處綜字第1080033467號函。

¹⁴ 衛福部109年7月16日衛部人字第1092261055號函

職員透過部長信箱陳情遭到職場霸凌，卻被視為未具名案件，未獲該部人事處提報防護小組處理：

1、衛福部近6年(109年至114年)部長信箱就本案涉案單位機關之職場霸凌陳情案件，詳如下表所示。

表、衛福部近5年(109年至114年)部長信箱就本案涉案單位機關之職場霸凌陳情案件

申訴時間	申訴情節 (摘要)	衛福部部長信箱回復情形 (摘要概述)
111 年 11 月 19 日	<p>社工司約用人員申訴：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 我 8 月 29 日到職，沒受過完整訓練，就被要求一定要會部長信箱、公文系統。前人留下的爛攤子，沒有講的部分，我都是在被大小聲被噴的情形下學會。 2. 某專員在公開的辦公室以電話質問、咆嘯我……因為我拒絕幫忙她的業務，該專員用 LINE、電話說：「你不幫我、核銷又做不好，你一定會死得更慘」…… 3. 我請人事處協助調離現職，上開情事我已經告訴科長，但依然發生…我因上開情事已至醫院精神科就診並服用抗憂鬱藥 2 週。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 您表示因遭職場霸凌而不願意留在辦公室，請人事處即刻協處。 2. 經您同意邀集社工司○姓科長，在人事處面談，○科長表示將了解某專員咆嘯始末，並請同仁維持公務禮儀。 3. 依衛福部職場霸凌處理規定第 4 點，職場霸凌事件之被害人或其法定代理人、代理人得向本部人事處提出申訴；申訴得以言詞或書面提出，應載明申訴人個人基本資料、申訴事實及相關事證，並簽名蓋章。 4. 檢附衛福部職場霸凌處理規定 1 份。
112 年 8 月 23 日	<p>申訴會計處嚴重職場霸凌：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 會計處一直以來都存在著職場霸凌，從科長到簡任官，所有公務機關能想到的情事，這裡全部都有。 2. 科長對底下同仁差別待 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 經會計處表示，該處處長知悉陳情一事，即邀集科長以上人員召開「因應職場霸凌申訴事件檢討會議」，重申並叮囑宜注意調整對同仁的態度，留意指導同仁

申訴時間	申訴情節 (摘要)	衛福部部長信箱回復情形 (摘要概述)
	<p><u>遇，一天到晚大小聲、同一件事有雙重標準、對特定人物加工作、請假刁難、責任推給底下同仁。</u></p> <p>3. 簡任官更厲害，拿同仁桌面整潔度在LINE上傳播開玩笑、<u>有背景或不好惹的</u>同仁犯錯，就下次小心，其餘的就大聲謾罵言詞羞辱、找冠冕堂皇理由加特定同仁工作、對同仁酸言酸語、講話苛薄。遊走在毀謗及侮辱邊緣，心情好裝和藹可親，不順心就變成後母面孔……。</p>	<p><u>之語氣。</u></p> <p>2. 該處表示人力短缺，簡任官考量科內同仁工作分配之衡平性，始協助科長妥善調配科內業務，非刻意干預，至於工作分配不均，待人員補齊後即可獲得改善。</p> <p>3. <u>如果您仍認為職場霸凌未獲改善，亦可透過本部職場霸凌申訴電子信箱具名提出申訴，檢附衛福部職場霸凌處理規定1份。</u></p>
112年 11月 16日	<p>社工司約用專員陳情略以：</p> <p>1. 有1位民眾在桃園被隔離，轉到宜蘭找不到資料，無法請領防疫補助。<u>主管○姓專委忽然暴怒，在隔日把我、○科長、○科員叫進小辦公室大發雷霆、摔筆、作勢打人，幸好○、○兩人擋在中間。</u></p> <p>2. 後來的日子，<u>○姓專委未因自己無賴的行為道歉，也未改善處處針對我的態度，我感到身心受到極大壓力，辭職去○○上班。</u></p>	<p>1. ○姓專委係考量民眾已多次來電均無法解決，遂召集您、科長、協辦同仁共同釐清案情、爭點並給予指導。</p> <p>2. 有關作勢打人1節，經<u>社工司司長面談後得知，○姓專委召集相關人員討論案情，尚無作勢打人情事，僅係指導同仁及協調解決問題。</u></p> <p>3. 又<u>○姓專委是本部員工關懷小組關懷員，平日亦多關心同仁，社工司於司務會議再次提醒主管同仁強化對同仁之關懷與溝通。</u></p>

資料來源：依據衛福部查復資料彙整製表。

2、至於為何未受理上開案件並提防護小組處理之理

由，衛福部人事處卻因將該類案件歸類於陳情案件，視為未具名案件而未提報防護小組處理：

(1) 衛福部人事處郭欣怡副處長表示：「111年11月19日的案件和112年8月23日的案件都是同一陳情人，我們依據本部霸凌規定來處理，請這位陳情人正式提出申訴並提供相關資料，但後來沒有提出申訴書。112年8月23日的案件，是匿名投訴，當時請相關處的處長了解，有做內部處理，處理後有讓該匿名陳情人知悉，如果對處理結果不滿，還是可以申訴。」「(問：上開3案有無依據霸凌處理規定提防護小組列管調查？如果陳情內容很具體，是否一定要正式具名提出申訴？)依當時本部規定，沒有正式具名提出申訴書，就不會受理，所以不會提到防護小組，就不會有後續的調查。」「依『衛生福利部員工職場霸凌防治與處理作業規定』第4點規定須具名申訴。像之前委員提出的3案，如果陳情人後續沒有正式具名申訴或提出資料，就會停止申訴程序，但是我們也會妥適提出相關措施。」

(2) 衛福部人事處李前處長則坦承：「其實衛福部之前有發生過職場霸凌案，也沒找過防護小組成員。」

(三) 本院訪談相關證人證稱，曾鼓起勇氣欲提起申訴，卻被人事處人員以「若檢舉會對其日後在機關內之處境不利」或「必須具名」等為由勸退而未獲處理，錯失處理契機，致職場霸凌情事持續多年：

本院訪談多名證人表示：「我有到人事處提霸凌申訴，當時人事處問我有無先向長官反映，我說有跟科長說，但科長幫不上忙，人事處竟回答我說

如果我要提，視察會知道是誰提的，我就因此吞下去。」另一名證人稱：「我打電話給人事處問一下霸凌的事，但人事處電話中勸諫我，說不明確，可能在單位會不好過，要我自己檢討（檢討被害人）。」衛福部人事處李前處長則表示：「我要求同仁接獲相關詢問電話或同仁詢問時，不應區分科別，最後關心的案件都會落入人事處，我常跟同仁講，不要輕易跟同仁說NO，應表達研究看看，爭取跟科長或主管討論如何處理的時間。」

(四)另據資料顯示，自衛福部組織改造以來，社政業務不斷成長，保護司、長照司、社工司等加班時數、員工離職率，相較於部內其他業務單位為高，數度請增人力卻未能補實，再加上部分主管所營造之負向管理組織文化，造成既有人力落入不斷加班與人員流動的惡性循環，持續惡化職場工作環境。然衛福部人事處卻未能及早掌握、予以把關及防範，甚至該部人事處處長亦因被訴職場霸凌而遭調職及處分，均顯示人事人員欠缺職場霸凌之意識、專業知能及防範處置：

1、自衛福部組織改造以來，社政業務不斷成長，保護司、長照司、社工司等加班時數、員工離職率，相較於部內其他業務單位為高，數度請增人力卻未能補實：

(1) 以社工司為例，衛福部113年3月15日函報行政院請增人力，其中社工司為因應修正社會救助法、勸募業務、推動兒童及少年未來教育與發展帳戶等業務，共請增職員17人，但未獲同意。（其中心理健康司、資訊處及社安網辦公室請增人力均獲核復）；該司114年4月7日再請增1個科16人，人事處表示要請增人力十分困難，

經協調，林春燕簡任視察1人於114年6月23日支援該司。又，該司於114年6月2日再次簽陳請增人力7人，人事處意見為：建請以現有人力支應退回。

- (2) 以長照司為例，該司110年度平均每位同仁實際多工作40天、平均申報加班天數為36.5天，高於該部18.5天；該司自行計算111年總加班時數達19,557小時，若以111年總工時2,000小時計算(正常工作天數250日X8小時)，相當於9名工作人員工作時數。另，該司114年向行政院爭取人力，於114年7月10日接獲人事處通知，行政院已回函同意核增8名人力，並依實際在職聘用人數預借7名人力予長照司。
- (3) 衛福部人事處李前處長表示：「就我所知，保護司、長照司、社工司等加班時數、員工離職率，相較於部內其他業務單位為高。」

2、衛福部人事處李前處長表示：「人事總處希望我不要參加記者會，表示人事長信箱有收到檢舉我的匿名信。」「(問：你案件調查多久？多久你收到通知？)約1小時，3個調查小組成員，1個主秘、心理、法律。問我只是要我說明，問完後3天考績會要我說明，我其實沒有想去。其實作法很粗糙，事後我被記申誡2次。」顯然人事處處長亦因職場霸凌而受到處分。

(五)綜上，衛福部人事處負責該部之預算員額管理、員額評鑑、機關人員訓練進修、員工協助方案等相關霸凌防治及人事管理業務，並依衛福部職場霸凌處理規定及標準作業流程載明，該部職場霸凌事件係由人事處受理，採多元申訴管道。經查，該部部長信箱早有職場霸凌陳情案件，衛福部人事處卻因將

該案件歸類於陳情案件，視為未具名案件而未提報防護小組處理，損及被害員工權益；本院訪談多名證人證稱，曾鼓起勇氣欲提起申訴，卻被該部人事處人員以「若檢舉會對其日後在機關內之處境不利」或「必須具名」等為由勸退而未獲處理，錯失處理契機，致職場霸凌情事持續多年；另據資料顯示，自衛福部組織改造以來，社政業務不斷成長，保護司、長照司、社工司等加班時數、員工離職率，相較於部內其他業務單位為高，數度請增人力卻未能補實，再加上部分主管所營造之負向管理組織文化，造成既有人力落入不斷加班與人員流動的惡性循環，持續惡化職場工作環境。然衛福部人事處卻未能及早掌握、予以把關及防範，甚至該部人事處處長亦因被訴職場霸凌而遭調職及處分，均顯示人事人員欠缺職場霸凌之意識、專業知能及防範處置，核有欠當。

綜上所述，衛福部所屬計9個單位/機關、13名簡任主管涉及職場霸凌且持續多年，所涉範圍、人員及幅度既廣且大，惟該部倉卒調查之下，問卷內容過於草率、填復時間僅24小時、僅安排留下連絡電話之職員受訪，調離職人員未獲納入調查對象等，顯未完整清查；調查期間僅就3名涉案主管暫時調整職務，部屬囿於其等權勢、仍有實質影響力而不敢陳述，影響同仁求助意願及調查真實；嗣後，僅以一紙公文通知涉案行為人調查結果卻未載明理由，3名職場霸凌成立且情節重大之違失人員，卻僅1人移付懲戒，而職場霸凌成立之主管卻未獲調整職務或加強監督，並有未落實列管調查結果之執行及建議事項等情，核有違失；又，該部部長信箱早有職場霸凌陳情案件，衛福部人事處卻未提報防護小組處理；有多名證人曾鼓起勇氣欲提起申訴，卻被人事處人員勸退，錯失處理契機；另，近年來社政業務不斷成長，社政機關數度請增人力卻未能補實，再加上部分主管所營造之負向管理組織文化，造成既有人力落入不斷加班與人員流動的惡性循環，然衛福部人事處卻未能及早掌握、予以把關及防範，核有欠當。爰依憲法第97條第1項及監察法第24條之規定提案糾正，移送行政院督飭所屬確實檢討改善見復。

提案委員：葉大華委員

王麗珍委員

中 華 民 國 114 年 11 月 19 日